

# 家政行业国内市场潜力的调查与分析

吴雅妮

(厦门大学经济学院计划统计系 福建厦门 361005)

家政市场这块蛋糕究竟有多大?随着人们生活水平提高、第三产业重要性增强、家政行业吸收大量劳动力这一特性日益显著,家政行业的发展引起越来越多人的关注。不少学者对家政行业的现状、价值、发展前景都做了相关分析,但全面及深入研究家政行业至关重要的市场潜力方面,报道相对较少,且缺乏有力的客观数据支持。本人在参加厦门大学创新性实验项目“家政服务行业商业信誉指数体系建立与研究”的期间,对家政行业国内市场潜力进行了比较深入的调查与分析,现将调查结果分析报告如下:

## 一、国内需求状况调查

1、消费者对家政服务的支付能力提高。改革开放以来,我国年人均收入、年人均消费支出呈现明显上升趋势。国家统计局公布的统计数据显示,城镇居民家庭人均可支配收入从 1978 年的 343.4 元上升至 2007 年的 13785.8 元,增长了 39.14 倍;人均消费支出由 1987 年的 184 元上升到 2007 年的 7081 元,增长了 37.48 倍。

随着人们收入水平的提高,城镇居民有了相应的消费支付能力,对生活质量有了更高的要求。1978 年我国城镇居民家庭恩格尔系数为 0.575,2007 年我国城镇恩格尔系数下降到 0.363 以下,这说明人们饮食方面的消费占总消费的比例越来越小,而用在住行和服务等方面的消费在不断增加。人们基本生活条件得到了满足后,必然要追求物质生活与精神生活的全面改善,追求生活的轻松舒适与丰富多彩。家政服务作为服务行业的重要组成部分,势必会有巨大的国内市场发展潜力。

2、居民对家政服务的购买意愿增强。目前,中国城镇居民的生活方式正在经历着由传统型向现代型、生活型向发展型的转变。社会转型时期的城镇居民,面临着生活理想与现实生活之间的矛盾:一方面,人们对子女教育的要求不断提高,对健康和生命的关注日益强化,渴望高质量的家庭生活;另一方面,自身又力不从心。这一矛盾只有通过实现家庭生活社会化才能解决。所谓家庭生活社会化,就是把家庭的许多职能转移到社会,由专门的服务机构组织专业的家政服务人员去进行,使家庭服务成为一种社会职业。

本课题组的家政行业问卷调查显示,在 785 个被调查者中有 28% 接受过家政服务,31% 的调查者表示将在未来购买家政服务。截止 2007 年,最新统计数据我国城镇总人口为 59379 万人,城镇家庭户数约为 1.28 亿户。按问卷调查所得的购买意愿比例估算,国内市场有约 7500 万的家政服务购买需求。

3、生活方式多样化使家政服务的需求范围扩大。改革开放以来,中国经济的高速发展使人们的生活方式发生了翻天覆地的变

化。工作与休闲成为当代人生活的两大主题。家庭作为休闲的主要载体,承担着为人们提供种种生活便利与享受的功能。但我国城市缺少“专业主妇”的家庭模式,往往难以满足日益增长的居家生活要求。随之,“花钱买服务”便成为都市人新的生存方式。

居民生活质量和生活方式的变化,使家政服务的内涵深化、外延扩大。它正在超越原来以单纯清洁、维修、照看小孩等传统家政服务为主要内容的粗放型结构,朝着更为个性化、专业化、人性化的集约型方向发展。适应都市人生活方式的家政服务,例如,居室美化、家庭医生、膳食指导、老年人护理、家庭教师等家政服务项目日益受到人们的关注。家政服务内涵的深化与扩大,进一步拓宽了家政服务的需求范围,激发了家政服务行业的市场潜力。

4、家庭结构核心化需要家政服务的支撑。社会收入的提高和住房条件的改善,使老少两代都希望独立居住。目前,中国的一些大城市出现家庭规模小型化、家庭结构核心化的显著趋势。以上海为例,调查显示,当前上海家庭户均人数为 2.8 人(80 年代 3.7 人、90 年代 3 人),婚后独立门户的比率达到 70% 以上(80 年代 30%、90 年代 43%),核心家庭比率为 74%(80 年代 61%、90 年代 64%)。

家庭的小型化与核心化反映了现代人寻求独立、自主的生活意向,但同时也给大多曾是“独生子女”的年轻夫妇带来繁重的家务劳动压力。不少人只能选择把幼孩送进寄宿制托儿机构,但这种让幼年子女与家庭分离的做法却在一定程度上影响了下一代的身心协调成长。如果家政服务能够为年轻夫妇家庭提供支持,解决母婴护理、婴幼儿喂养、幼孩接送、家庭学习辅导以及买菜做饭等家务负担,使年轻的双在职父母在没有太多家务压力的情况下,尽可能多地与孩子在一起,这不但保证了家庭生活中“以人为本”的要旨,更有利于孩子身心的健康发展。由此可见,在家庭结构核心化的过程中,家政服务有广阔的市场前景。

5、人口老龄化拓展家政服务需求。截至 2008 年底,我国 60 岁以上老年人口已达到 1 亿 5989 万人,占总人口的 12%。从 2009 年开始,我国将迎来进入人口老龄化社会以来的第一次老年人口增长高峰,老年人口增速加快,高龄老人和失能老人大幅增加,“空巢化”趋势日益突出。

根据中国传统的东方家庭观念,家庭养老是绝大多数老人及其家庭的首选。“空巢老人家庭”的增多以及子女照顾能力的限制,使居家高龄老人对家政服务的需求量不断增大,甚至超过年轻夫妇家庭。他们在购物、做饭、打扫卫生、看病等日常生活照顾方面,打针、吃药、洗浴擦身、喂饭通便、功能锻炼等病后护理方面,谈话聊天、读书读报,对外联系等精神慰藉方面的需求越来越突出。这就需要大批具有一定文化水准和护理知识的家政服务人员。

员给予高龄老人家庭以多方扶助,解除其子女、家属的后顾之忧。人口老龄化给家政服务行业提供了极大的拓展空间。

## 二、目前市场供给状况

1、家政行业从业人数相对于需求总量来说明显不足。尽管目前家政行业从业门槛低,但进入该行业的劳动者数量还是很有限。当前家政行业工资普遍较低、工作自由受限制、工作时间弹性大等特点,使家政服务行业的队伍一直无法得到大幅扩充。家政行业的服务供给仅占需求的约三分之一,家政行业的国内市场存在明显的供需缺口。

2、家政从业人员队伍整体素质参差不齐。调查显示,目前大部分从业人员没有受过正规家政服务培训,职业素质、服务意识以及管理水平较低。在受访的家政从业人员中,85%年龄在45岁以上,87%学历在初中水平或以下。其从业原因主要是:受文化水平限制,难以找到其他工作或下岗后暂时从业。这使得家政市场上大多数从业者只有能力提供做饭带孩子、清洁卫生、搬运等传统的劳动型家政服务,远远不能满足生活水平、生活方式发生巨大变化的城镇居民对家政服务更多层次的需求。

近年来,大学生求职家政行业、菲佣抢占北京市场等新现象为家政行业注入了一股新鲜活力。高文化水平、高职业素质的从业者是家政服务供给水平提高的重要保证。但目前,此类从业者在国内家政市场上还仅占少数。可见,提高从业者素质能够有效增强家政行业市场发展潜力。

3、家政行业呈现“非正规性”,规模效应、品牌效应不明显。从家政服务机构的角度看:由于家政服务行业市场准入条件较低,大多数服务机构规模小,资金少,难以形成规模效应,家政服务机构负责人往往缺乏长期品牌发展的战略意识,诚信等问题成为品牌效应形成的桎梏,行业内部规章制度不健全、法律空白多。

从家政服务者的角度看,大多家政服务者没有与用人单位签订正式劳动合同,雇佣关系不稳定,更无劳动保障、社会保险可言,家政服务者劳动时间弹性大,工资制定缺乏统一标准,家政服务无科学合理衡量标准。

家政行业普遍“非正规性”、规模效应、品牌效应小的现状,使得正规家政服务在国内市场上具有明显竞争力。

4、正规家政服务公司缺少,制约了市场的消费需求。接受不正规家政服务导致经济、法律纠纷的案例经媒体多次曝光后,引起社会广泛关注。本次问卷调查结果显示:目前,在购买家政服务的途径上,仅有15%是通过正规中介、服务公司,而其它80%以上是通过熟人介绍、街道、居委会、社区组织帮助或其它方式(如报纸、电视等传媒或自己找)。然而在进一步的调查中,有55%以上的被调查者希望未来由正规家政服务公司提供服务。

通过前后对比可以看出,随着人们法制观念的逐步加强,消费者更倾向于正规家政服务公司,而市场上这方面的不足无疑较大地制约了人们的消费需求。

5、家政服务在电子商务中的应用普及率还很低。互联网的普及以及电子商务的应用为家政服务提供了非常广阔的发展平台。“网上家政”使消费者能够方便地与家政公司取得直接的联系,进行即时的沟通,像“中国家政网”“浙江家政网”等网站采用了C2C模式,实现交易的双向选择,它们对服务的主体与客体进行更细致的分类,从而更好发挥沟通作用。消费者可以上网查询各公司

的服务项目、收费标准,以及服务员的详细资料,从业者也可以随时查看雇主信息,选择适合自己的家庭进行服务。但调查中发现目前使用该项服务平台的消费者极少,甚至为零。

## 三、宏观政策对家政行业的影响

1、在努力扩大就业的经济环境下,家政行业受重视。统计资料显示,2008年我国城镇有下岗职工650万人,失业人员570万人,加上每年新增劳动力800万人,农村富余劳动力1.4亿人,这形成我国就业的巨大压力。家政行业具有吸收大量劳动力的特征,发展家政行业能够为就业提供机会、创造良好社会环境。在中共中央十六届三中全会《关于完善社会主义市场经济体制若干问题的决定》中将家政服务等非正规经济纳入国家发展计划。

2、新办家政企业享受税收优惠政策,并受财政政策支持。中共中央、国务院《关于切实做好国有企业下岗职工基本生活保障和再就业工作的通知》提出对从事社区服务业的下岗职工实行优惠政策,包括简化工商登记手续,三年内可以免征营业税、个人所得税及行政性收费。在财政部、国家税务总局财税字(2002)208号《关于下岗失业人员再就业有关税收政策的通知》、现行《营业税暂行条例》的有关规定、《个人所得税法》及其实施条例的有关规定中,都提出对新办家政企业提供税收优惠政策。

在国内一些经济发达的城市,如杭州,率先出台《杭州市人民政府办公厅关于加快家政服务业发展的意见》以明确家政服务业的财政扶持政策,实行基本养老保险费缴纳奖励、在就业培训补助、家政行业标准制订及信息网络建设资金补助等财政政策支持。

3、规范家政行业的条例出台,为家政行业规范化提供保证。正规化的家政服务机构及家政服务人员队伍更受消费者欢迎,近年来国内一些省市出台的一系列政策法规有利于规范行业管理,加强行业监督,优化家政服务市场,为家政服务国内市场的长远发展提供保证。

例如,深圳市制订了《深圳经济特区家庭服务业条例》,深圳市家庭服务行业协会推出家政行业指导性收费标准,吉林省和杭州市以政府名义出台了各类指导意见或实施意见。这些举措都为家政行业的规范发展提供奠定了基础。

通过对家政行业需求、供给、宏观政策三方面的分析,可见家政行业国内市场具有广阔的发展前景。但如何将家政市场这块“蛋糕”做大、做好,还需要社会多方的努力。本课题组还将继续就家政行业信誉指数的建立与应用进行进一步研究,为家政行业国内市场潜力的实现而努力。

## 参考文献:

- [1] 2008年中国统计年鉴.中国统计出版社
- [2] 田晓虹.论规范和拓展上海家政服务业
- [3] 赵路国,朱红缨,孙凌寒.杭州市家政服务业现状与对策研究.湘潮(下半月)2007(5:261)
- [4] 彭绵.电子商务在服务行业中的创新和实践—家政服务业的电子商务应用.电子商务,2006
- [5] 汪夏为.成都市家政服务业调查与发展方向分析.科技咨询导报,2007.7